

**ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI
TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PENGGUNA
INTERNET BANKING**

(Studi Kasus di Bank Syariah Mandiri Cabang Semarang)

Skripsi

Disusun Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Starta Satu (S.1)



Disusun Oleh:

NUR SHOFIANA

062411057

**FAKULTAS SYARIAH
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI WALISONGO
SEMARANG**

2011

Dra. Hj. Siti Mujiбатun, M.Ag
Jl. Tanjungsari NO.31 Tambakaji Ngaliyan Semarang
H. Muchamad Fauzi, SE. MM
Bringin Indah Ngaliyan Semarang

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Lamp. : 4 (empat) eksemplar
Hal : Naskah Skripsi
A.n. Nur Shofiyana

Kepada Yth.
Dekan Fakultas Syari'ah
IAIN Walisongo Semarang
Di Semarang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.


Setelah kami meneliti dan mengadakan perbaikan seperlunya, bersama ini kami kirim naskah skripsi saudara :

Nama : Nur Shofiyana
Nim : 062411057
Judul : **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi
Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna
Internet Banking (Studi Kasus di Bank
Syari'ah Mandiri Cabang Semarang)**


Selanjutnya kami mohon agar skripsi saudara tersebut dapat segera dimunaqasyahkan. Atas perhatiannya kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Pembimbing I


Dra. Hj. Siti Mujiбатun, M.Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Semarang, Desember 2011
Pembimbing II


H. Muchamad Fauzi, SE. MM
NIP. 19730217 200604 1 001

PENGESAHAN

Skripsi saudara : **Nur Shofiyana**
NIM : **062411057**
Judul : **Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepercayaan Nasabah Pengguna Internet Banking (Studi Kasus di Bank Syari'ah Mandiri Cabang Semarang)**

Telah dimunaqasahkan oleh dewan penguji Fakultas Syari'ah Institut Agama Islam Negeri Walisongo Semarang dan dinyatakan lulus dengan predikat cumlaude/baik/cukup pada tanggal:

22 Desember 2011

Dan dapat diterima sebagai syarat guna memperoleh gelar sarjana Strata I (S1) dalam ilmu Syari'ah jurusan Ekonomi Islam tahun akademik 2011/2012.

Semarang, Desember 2011

Dewan penguji

Ketua Sidang,


Dr. H. Mohamad Arja Imroni, MAg
NIP. 19690709 199703 1 001


Sekretaris Sidang,


Dra. Hj. Siti Mujiбатun, M, Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Penguji I,


Rahman Eljunusi, SE, MM
NIP. 19691118 200003 1 001

Penguji II,


Afif Noor, S.Ag., SH., M.Hum
NIP. 19760615 200501 1 005



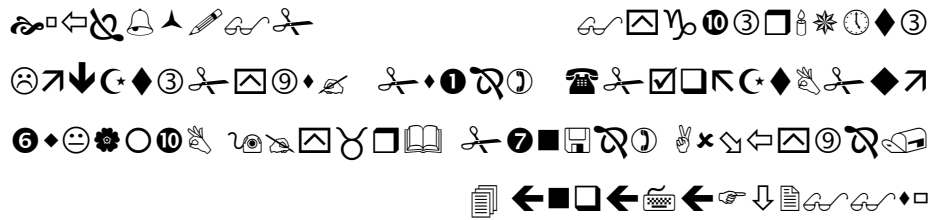
Pembimbing I,


Dra. Hj. Siti Mujiбатun, M, Ag
NIP. 19590413 198703 2 001

Pembimbing II,


H. Muchamad Fauzi, SE. MM.
NIP. 19730217 200604 1 001

MOTTO



Artinya: *Hai orang-orang beriman, apabila kamu bermuamalah tidak secara tunai untuk waktu yang ditentukan, maka tuliskanlah.*

PERSEMBAHAN

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Ayah dan Ibunda di Pemalang serta Bapak dan Ibu di Jepara tercita, yang senantiasa memberikan do'a dan mencurahkan kasih sayangnya serta megajari kami untuk selalu tegar dalam mengarungi kehidupan. merupakan budi tiada tara yang tak terbalas, kecuali oleh-Nya. Terlebih kepada suami tercinta yang selalu mendampingi dan mensupport kami dalam setiap waktu. Serta si adek kecil yang saat ini sudah berusia tujuh bulan dalam kandungan, mohon maaf dan terima kasih karena telah kami libatkan dalam proses pembuatan skripsi ini, kami ajak ke sana ke mari mulai awal sampai akhir penulisan skripsi. Kakak dan adik serta orang-orang yang selalu memberikan motivasi di hari-hariku.
- Sahabat....., sahabat-sahabat senasib seperjuangan di kost yang selalu memberikan inspirasi dan kenangan sehingga memudahkan penulis dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini. Serta sahabat-sahabat senasib seperjuangan Ekonomi Islam (EIB) Fakultas Syari'ah IAIN Walisongo Semarang 2006 khususnya, sahabat angkatan 2006 fakultas Syari'ah umumnya.

ABSTRAK

Perkembangan sistem perbankan syariah di Indonesia, dalam kurun waktu 17 tahun total aset industri perbankan syariah telah meningkat sebesar 27 kali lipat dari Rp 1,79 triliun pada tahun 2000, menjadi Rp 49,6 triliun pada akhir tahun 2008. Laju pertumbuhan aset secara impresif tercatat 46,3% per tahun (rata-rata pertumbuhan dalam 5 tahun terakhir).

Perbankan syariah membutuhkan peranan teknologi informasi untuk mempercepat pertumbuhannya, dari berbagai bidang industri, perbankan merupakan perusahaan pengadopsi terbesar teknologi informasi, penggunaannya sangat meluas baik untuk efisiensi internal seperti ERP dan SAP, maupun untuk kepentingan nasabah seperti jaringan cabang online, ATM, dan *internet banking*..

BSM dalam menyediakan infrastruktur e-banking berbasis *in-house development* dirasa nasabah kurang memiliki *quality of service* yang baik dimana pernah terjadi pembobolan rekening nasabah yang bernama Muhammad Amin Masa 2009 lalu, kerugian yang dialami ditaksir sebesar 42 juta rupiah. Jika masalah ini tidak diatasi, maka kepercayaan masyarakat akan amannya transaksi *internet banking* menjadi luntur dan menyebabkan layanan ini dihindari. Maka kepercayaan menjadi katalisator bagi transaksi penjual dan pembeli yang membuat konsumen memiliki harapan besar untuk puas terhadap hubungan tukar-menukar dalam transaksi, ini dapat di lihat dari faktor yang mempengaruhinya yaitu *shared values*, *communication*, dan *opportunistic behavior control*.

Kuantitatif dipilih sebagai metode yang digunakan untuk mengurai masalah dengan teknik regresi linier berganda. Subjek penelitian sebanyak 95 responden, melalui teknik *convenience random sampling*. Pengumpulan data menggunakan instrumen koesioner tertutup untuk menjaring data penelitian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara X1 dengan Y sebesar 36,3%, sedangkan X2 terhadap Y sebesar 34,4%, dan variabel X3 terhadap Y berpengaruh sebesar 24,4%. Adapun hasil regresi simultan menunjukkan nilai f sebesar 10,756 dengan signifikansi 0,000 atau 0%. Koefisien determinasi $R^2 = 0,468$ Hal ini menunjukkan bahwa 46,8% variasi skor kepercayaan pengguna internet banking ditentukan oleh *shared values*, *communication*, dan *opportunistic behavior control*, persamaan regresinya $Y = 0,369 + 0,075X_1 + 0,085X_2 + 0,062X_3$.

Kata kunci : *Shared values* (nilai lebih), *communication* (komunikasi), *opportunistic behavior control* (kontrol perilaku oportunitis) dan *trust* (kepercayaan).

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim

Segala puji bagi ALLAH SWT yang telah melimpahkan segala taufiq dan hidayah-NYA kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul: “ **ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI TINGKAT KEPERCAYAAN NASABAH PENGGUNA INTERNET BANKING (Studi Kasus di bank Syari’ah Mandiri Cabang Semarang**” dengan baik tanpa kendala yang berarti. shalawat serta salam semoga selalu tercurah ke haribaan nabi besar akhir zaman beliau baginda rasulullah Muhammad saw, beserta keluarga dan para sahabatnya yang senantiasa membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang, dari zaman jahiliyyah menuju zaman yang penuh ilmu dan iman di dada.

Skripsi ini diajukan guna memenuhi tugas dan syarat untuk memperoleh gelar sarjana strata satu (S.1) dalam jurusan ekonomi islam fakultas syari’ah IAIN Walisongo Semarang.

Ucapan terimakasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada semua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan bantuan dalam bentuk apapun yang sangat besar bagi penulis. Ucapan terimakasih terutama penulis sampaikan kepada:

1. Prof. Dr. Muhibbin, M.Ag. selaku Rektor IAIN Walisongo Semarang.
2. Dr. Imam Yahya, M.Ag. selaku Dekan Fakultas Syari’ah IAIN Walisongo Semarang.
3. DR. Ali Murtadho, M.Ag. selaku ketua jurusan Ekonomi Islam (EI).
4. Bapak Nur Fatoni, M. Ag. Selaku sekretaris jurusan Ekonomi Islam.
5. Bapak Rahman El Junusi S.E., M.M, yang telah dengan sabar memberikan pengarahan dalam proses proposal hingga menjadi skripsi.

6. Bapak Ratno Agriyanto, M.Si, yang telah dengan sabar memberikan pengarahan dalam proses proposal hingga menjadi skripsi.
7. Ibu Dra. Hj. Siti Mujibatun, M.Ag. selaku pembimbing I yang telah dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak H. Muchamad fauzi, SE, MM. selaku pembimbing II yang telah banyak memberikan motivasi kepada penulis sehingga penulis dapat termotivasi untuk sesegera mungkin menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak khoerul Anwar, M. Ag, selaku dosen wali yang telah banyak mengarahkan dan membimbing penulis.
10. Segenap Bapak dan Ibu Dosen fakultas syari'ah IAIN Walisongo Semarang yang telah membekali penulis dengan banyak ilmu pengetahuan, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.
11. Seluruh keluarga besar penulis : Ayah, Bunda, kakak - Adik, Suami dan semua keluargaku yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, kalian semua adalah semangat hidup bagi penulis yang telah memberikan do'a agar selalu melangkah dengan optimis.
12. Untuk teman-teman Ekonomi Islam kelas B dan Ekonomi Islam kelas A angkatan 2006 khususnya Ekonomi Islam kelas B yang tak dapat penulis tulis satu persatu, terimakasih karena kalian adalah teman-teman yang paling baik dan jangan pernah putus tali persaudaraan kita.

Ibarat pepatah “ tak ada gading yang tak retak”, penulis menyadari dalam penelitian tugas akhir tak luput dari kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari para pembaca untuk menyempurnakannya.

Akhir kata semoga Tugas Akhir yang penulis susun dapat bermanfaat bagi penulis pada khususnya dan pembaca pada umumnya.

Semarang, Desember 2011

Penulis

Nur Shofiyana
NIM.062411057

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
PERSETUJUAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
HALAMAN DEKLARASI	vi
HALAMAN ABSTRAK	vii
HALAMAN KATA PENGANTAR	viii
HALAMAN DAFTAR ISI	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang	1
1.2 Rumusan masalah	8
1.3 Tujuan penelitian	8
1.4 Manfaat penelitian	9
1.5 Sistematika penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Bank Syari'ah	12
2.1.1 Pengertian Bank Syari'ah	12
2.1.2 Prinsip Bank Syari'ah	13
2.2 Internet Banking	15
2.3 Kepercayaan	19
2.3.1 Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepercayaan	22
2.4 Penelitian Terdahulu	28
2.5 Kerangka Pikir	30
2.6 Hipotesis	30

2.7 Definisi Operasional	31
 BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Populasi dan Sampel	34
3.2 Metode Pengumpulan Data.....	35
3.2.1 Jenis Data.....	35
3.2.2 Sumber Data	36
3.2.3 Teknik Pengambilan Sampel.....	36
3.2.4 Uji Validitas dan reliabilitas Koesioner	38
3.3 Teknik Analisis Data	40
3.3.1 Uji Asumsi Klasik	41
3.3.1.1 Uji Normalitas	41
3.3.1.2 Uji Autokorelasi	41
3.3.1.3 Uji Heteroskedastisitas	42
3.3.1.4 Uji Multikoleniaritas.....	42
3.3.2 Analisis Uji Hipotesis	43
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum (Profil) Bank Syari'ah Mandiri	47
4.1.1 Sejarah Bank Syari'ah Mandiri	47
4.1.2 Visi.....	51
4.1.3 Misi	51
4.1.4 Prinsip Operasi Bank Syari'ah	52
4.1.5 Budaya Perusahaan.....	53
4.1.6 Tujuan dan strategi Perusahaan	54
4.1.7 Struktur Organisasi Bank Syari'ah Mandiri	54
4.1.8 Nilai-nilai Perusahaan	55
4.1.9 Produk- produk BSM Berbasis Teknologi Informatika	56
4.1.10 Karakteristik Nasabah Internet Banking BSM	57

4.2 Analisis Data	61
4.2.1 Validitas dan Reliabilitas Instrumen Penelitian	61
4.2.2 Analisis Faktor.....	66
4.2.3 Uji Asumsi Klasik	68
4.2.3.1 Pengujian Normalitas	68
4.2.3.2 Pengujian Autokorelasi	68
4.2.3.3 Pengujian Heteroskedastisitas.....	69
4.2.3.4 Pengujian Multikoleniaritas.....	70
4.2.4 Perhitungan Regresi Linier Berganda.....	70
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR LAMPIRAN	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	